



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

NOTIFICAÇÃO DE AUDIÊNCIA E APRESENTAÇÃO DE DEFESA

Número de Atendimento: 2507056400100006301

Ao representante legal de:

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Razão Social: EPD COMERCIO & SERVICOS LTDA.

Nome Fantasia: TOK MAIS

CPF/CNPJ: 55.082.961/0001-84

Endereço de Correspondência: Avenida Lineu Machado - 419, Q219 2 PISO - Jôquei Clube - Fortaleza - CE - 60520-101

Telefone Institucional: (85) 8818-7731

E-mail Institucional: TOKMAISJOQUEICOMERCIAL@GMAIL.COM

A Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), Lei 2.084 de 01 de outubro de 2013, e nos termos da Constituição Federal, e com fundamento nos incisos III IV do art. 4º e do parágrafo 4º do art.55 da Lei 8.078/90, bem como no parágrafo 2º do art.33, art.42 e 44 do Decreto Federal 2.181/97, convoca o fornecedor acima qualificado para comparecer em audiência designada para o dia **04/08/2025 às 09:00** horas, via videoconferência através da plataforma Meet no link disponibilizado no quadro abaixo, ou compareça a audiência presencialmente na sede deste Procon localizado na Rua 04, nº 370, Jereissati I, Maracanaú/CE, quando deverá apresentar defesa escrita/contestação ou inserir no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data de realização da audiência, em resposta eletrônica, em relação aos fatos ora notificados, e poderá conciliar-se com o(a) consumidor(a). Decorrida a audiência, este órgão apreciará, de forma definitiva, a fundamentação da reclamação apresentada pelo(a) consumidor(a) abaixo qualificado(a), para efeitos de inclusão dos CADASTROS MUNICIPAL, ESTADUAL E FEDERAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS, nos termos do art. 44 da Lei n. 8.078/90, prosseguimento o trâmite do presente processo administrativo, nos termos dos arts. 45, 46 e 47 do Decreto 2.181/97.

Adverte-se que o preposto da empresa deverá trazer a documentação que comprove sua condição (documentos pessoais, contrato social e carta de preposição), devendo ter poderes para transigir, sob pena de o fornecedor ser considerado não representado.

Link da Audiência: <https://meet.google.com/xmc-wewc-cna>

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): NATALIA FERREIRA PESSOA - **CNPJ/CPF:** 083.514.533-66

Endereço: Rua Santa Helena - 1070 - Pajuçara - Maracanaú - CE - 61932-640



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Telefone: (85) 98974-5123

E-mail: nf83035@gmail.com

Procurador(a): LUIZ JORGE DA COSTA SILVA - **CPF:** 867.762.073-72

Telefone: (85) 98917-6970

E-mail: luizjorge.dboa@gmail.com

FATOS NARRADOS PELO CONSUMIDOR(A)

Relato:

A consumidora relata que adquiriu um aparelho celular na loja *Tok Mais*, no dia 13 de março de 2025, modelo Realme C61, pelo valor total de R\$ 2.100,00 (dois mil e cem reais). Na ocasião, foi efetuado o pagamento de uma entrada no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), via cartão de crédito, ficando o saldo devedor de R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) a ser quitado por meio do aplicativo PayJoy.

Conforme demonstrativos de pagamento, a consumidora realizou os seguintes pagamentos:

- 22/02/2025 – R\$ 388,35
- 11/04/2025 – R\$ 425,18
- 09/05/2025 – R\$ 212,59
- 23/05/2025 – R\$ 212,59
- 06/06/2025 – R\$ 212,59
- 20/06/2025 – R\$ 212,59

Totalizando até o momento a quantia de R\$ 1.663,89 (mil, seiscentos e sessenta e três reais e oitenta e nove centavos).

Entretanto, apesar de ter quitado praticamente a totalidade do valor acordado, o aplicativo PayJoy continua registrando um débito de R\$ 2.162,73 (dois mil, cento e sessenta e dois reais e setenta e três centavos), valor superior ao originalmente contratado. Sem compreender a divergência, a consumidora procurou o Procon para solicitar intermediação, considerando estar sendo cobrada indevidamente.

Além dos problemas financeiros, a consumidora também enfrentou vícios de funcionamento no produto. Pouco tempo após o início do uso, o aparelho começou a apresentar travamentos e o flash acendia de forma intermitente e sem comando. Ao buscar suporte junto à loja, foi informada por uma atendente que o aparelho não poderia apresentar arranhões, sob pena de ser considerado mau uso. A consumidora então gravou um vídeo demonstrando que o aparelho estava sem danos visíveis e o levou até a loja para envio à assistência técnica.



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

A loja solicitou um prazo de 45 dias para reparo, sob justificativa de que a assistência autorizada estaria localizada em São Paulo. O aparelho retornou em aproximadamente 27 dias, porém, ao retirá-lo, a consumidora constatou que o mesmo estava com arranhões, os quais não estavam presentes antes do envio. Ao questionar a loja, esta negou qualquer responsabilidade. Necessitando do celular para exercer sua atividade profissional como vendedora, a consumidora optou por recebê-lo mesmo assim.

Contudo, em menos de 15 dias, os mesmos problemas voltaram a ocorrer. A loja solicitou que o aparelho fosse novamente entregue para nova verificação, mas diante da quebra de confiança, da reincidência do problema, e por estar no período pós-parto (tendo em vista que a compra foi realizada em seu nome e somente ela poderia tratar do assunto), a consumidora optou por não retornar à loja.

Diante de todo o exposto, a consumidora busca junto ao Procon a intermediação e buscar uma solução eficaz.

Pedido:

Requer a consumidora a restituição integral do valor pago, considerando que o vício não foi sanado e que há cobrança superior ao valor contratualmente acordado.

Maracanaú/CE, 01 de Julho de 2025 .

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
DIRETORA EXECUTIVA
PROCON - MARACANAÚ

Recebido por(assinatura): _____

Nome do funcionário/responsável (legível): _____